

"Az öngyilkossági veszélyállapot felismerése és megelőzése".

A lelki elsősegély telefonhálózatok szerepe

116-123

2022. Május 3.

Szabóné dr. Kállai Klára



A telefonos lelki elsősegély szolgálatok a 70'-es évek elején alakultak:

Debrecen , Budapest, Pécs, Győr

- **Feladatuk:**

- öngyilkosság-megelőzés,
- krízisintervenció,
- mentálhigiénés támogatás,
- Irányítás/delegálás



A lelki elsősegély telefonszolgálatok alapelvei



Névtelenség, anonimitás

Állandó elérhetőség

Problémaérzékenység, beleérző támasznyújtás

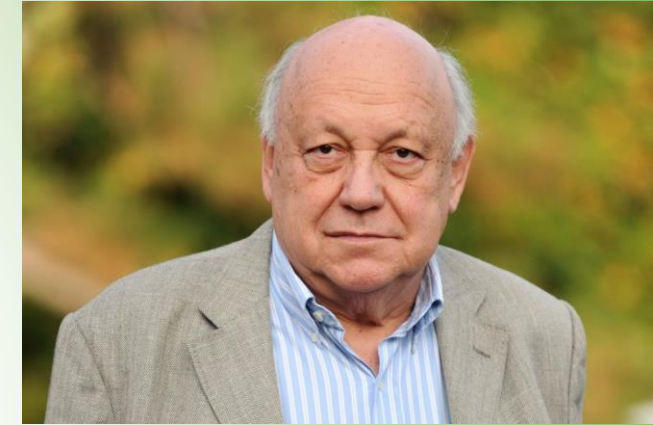
Élet, mint érték tiszteletének képviselése



A telefonos kommunikációs csatornán megvalósuló segítő kapcsolatokban :

- **a kontaktusteremtés révén,**
- **a rogersi terápiás változók segítségével,**
- **az információ-átadó funkció mellett**
- **a nem specifikus terápiás hatások ("placebo"tényező, az elmondás tisztázó, belátást fokozó hatása, a katarzisz jelentősége) ,**
- **valamint a pszichoterápiás attitűdformálás teszi lehetővé a krízisintervenciót.**

(dr. Buda Béla, 1976)



Mi történik? (Buda Béla)

- Pszichológiai hatás kötött kommunikációs csatornán át.
- Pszichoterápiás jellegű attitűdformálás + Krízisintervenció (dr.Buda Béla)



- *a kapcsolatfelvételt **a hívó kezdeményezi, az ő kezében van a kontroll**, bármikor megszakíthatja a beszélgetést;*
- *az operátor **csak a szóbeli kommunikációra** hagyatkozhat, az egyéb metakommunikatív eszközök nem állnak a rendelkezésére;*
- *csak a hívó által elmondottakra támaszkodhat, viszont a krízishelyzetben lévő egyén nem mindig tudja megfogalmazni a problémáit, így **céltott kérdéseket** kell feltenni, hogy a beszélgetés ne kerüljön zsákutcába;*
- ***konkrét tanácsokat nem adhatunk**, a hívó segítségével, az ő helyzetének megvilágításával kell a megoldási lehetőségeket megtalálni;*
- ***alacsony küszöbű, a sürgősségi ellátáshoz hasonló szolgáltatás, jó költség-hatékonysággal.***

Szakmai alapok

Ringel-féle preszuicidális szindróma „Cry for help”

Shneidman és Farberow - krízisintervenció alapelvei

Kézdi Balázs - Negatív Kód

Bakó Tihamér – Utolsó Csepp

Perczel-Forintos Dóra / Williams – Gátolt menekülés/ csapdába esettség

„Cry of pain”



Rövidített Reménytelenség Skála:

- Sötéten látom a jövőmet. (**kognitív**)
- Sosem fognak úgy alakulni a dolgok, ahogy én akarom. (**kognitív**)
- Fölösleges igazán törni magam valamiért, amit akarok, mert valószínűleg úgysem érem el. (**motivációs**)
- Úgy látom, hogy a jövőm reménytelen és a helyzetem nem fog változni. (**érzelmi**)

A lelki elsősegély telefonszolgálat feladatai:

- *Delegáló/irányító szerep.*
- *A pszicho-averzív attitűd oldása.*
- *Terápiára (segítségre) szocializálás.*
- *Szupportív, érzelmi támogatás.*

A lelki elsősegély telefonszolgálatok helye, szerepe a betegellátásban

- **Primer prevenciós mentálhigiénés tevékenységet** végez, a betegségek megelőzését és korai felismerését szolgálja, átvállalva az egészségügyi ellátás betegségmegelőző feladatait.
- **Prevenciós rendszer**, minden lényeges élettémával, életvezetési problémával találkozik, így a szocializációs intézmények (iskola, oktatás), s a rizikócsoporthoz (pl. életkorok, devianciák) támogatását célzó ellátó-rendszerekkel is érintkezik.
- **Alapellátás-jellegű**, az egészségügyi és szociális alapellátást egészíti ki, teszi teljessé, illetve helyettesíti, első szűrő funkciót tölt be. Alacsonyküszöbű szolgáltatás, mert a szolgáltatást végzők nem támasztanak magas követelményeket az igénybe vevőkkel szemben, a segítség kérése anonim módon történik.
- **Sürgősségi ellátás**, speciális egészségügyi szakellátást biztosít, az öngyilkosság és a krízis vonatkozásában; felismeri a krízis-eseteket, részben kezeli, részben delegálja az egészségügyi szakellátásba, annak más - ambuláns illetve osztályos- szintjeire, illetve a szociális ellátórendszerhez egyaránt.

A telefonos intervenciók szintjei

- *A counselling (pszichológiai segítségnyújtás, tanácsadás, mentálhigiénés konzultáció) szintje*
- *A szituatív tanácsadás szintje*
- *Az életvezetési gondok/elakadás szintje*
- *Az akut pszichés trauma kezelése – A veszteség, elakadás, a bántalmazás és erőszak esetei*
- *A telefonos krízisintervenció és szuicidium-prevenció szintje*

Krízisjegyek a telefonban (Balikó 1990, Buza Domonkos 2007, Varga 2011)

- **Általános telefonos specifikumok**
 - éjfél után telefonál, gyakran bemutatkozik („cry for help” jelenség) az anonimitás ellenére, beszűkült (nem veszi észre, hogy álmosak vagyunk, stb.), fokozottan befolyásolható, dependens, regresszív
 - első mondata sokszor impressziókeltő, ambivalens
 - haláltól, megőrüléstől való félelemről, megszűnésre utaló vágyáról (pl. hosszú, mély alvás), öngyilkossági fantáziákról, konkrét tervekről számol be – mindez érzelmi síkon is hiteles!
 - sokszor hétköznapi, látszólag egyszerű eseményt említ pl. veszekedés, bukás a vizsgán, stb. – utolsó csepp a pohárban, mint kioldó effektus!

A preszucidális telefonos jellemzői (*Williams, 2004, Perczel-Forintos 2011*)

- Felfokozott vagy lelassult dinamika a beszédben is
- Gátoltság, hosszú hallgatások, bezárulás, és rendezetlenség, zavarodottság,
- Szenvedés, fájdalom, veszteség, gyász
- Fásult, tompa, diszfóriás, érzelemtelen, örömtelen, nyomott
- Hezitálás, bizonytalanság a kapcsolatban, gépies, sodródik, megállíthatatlan
- Akadályhangsúly, ismétlések, körben forgás, vissza-visszatér a témára, perszeverál.
- Agresszió-háztartás problémái: düh, gyűlölet, kontrollálatlanság, impulzivitás
- Vádaskodás, bűnbakkeresés, önvád, önérzeti problémák

„Reménytelenség” és a „csapdába-esettség” hallható jelei:

- Bizonytalanság, nincs támasz: semmi sem biztos, nincs bizalom megkapaszkodásra (sem emberben, sem értékben, sem önmagában).
- Reménytelenség, tehetetlenség, kilátástalanság, céltalanság, életuntság, csalódottság, elkeseredettség, rossz hangulat, frusztráltság megfogalmazása
- Döntésképtelenség, leblokkolt állapot, tanácstalanság - "nem tudom, nem értem".
- Erős szorongás vagy félelem, riadtság, pánik, debilizáló szorongás,
- Feszült, ideges, hajszolt, vibráló, kapkodó, türelmetlen
- Úgy érzi nem értik, kommunikációs nehézségek, egyedüllét érzése

A „nézőpontváltás“ jelei:

- A gondolatai rendezettebbek lesznek

("Én is így gondoltam, csak nem tudtam megfogalmazni".)

- Decentrálásra képessé válik ("Lehet, hogy igaza van."), meghall és megragad egy szót, egy információt, 'tanácsot' ("Ezt még megpróbálom") és főképpen megfordul a nézőpontja (lefeléből felfelé, a múltból jövő felé, negatívból pozitívba változik).

Érzelmi- hangulati változás jelei:

- A hívó hangja nyugodtabbá válik, kevésbé elutasító, a düh és az agresszió csökken..
- Megkönnyebbülés, feszültségoldódás hallatszik,
- a görcsösség csökken, a merevség feloldódik.

Remény és a megoldáskeresés megjelenése

- Reménykedni kezd, esélyt ad a pozitív kimenetelnek és ennek hangot is ad

(„Úgy gondolja, hogy érdemes megpróbálnom?!“)

- A hívó rá meri bízni magát valamire/valakire, megerősítést vár és megpróbálja a kinyújtott kezet elfogadni.
- Kezd kiutat látni, nem ugyanazt ismétli, új perspektíva nyílik, tágul a kör, a horizont, tervek jelennek meg.
- Elismeri a gyengeségét, elfogadja, hogy a problémájával (szak)segítségért forduljon.

„Van értelme” érzés



- *véd a depressziótól, szorongástól,*
- *megteremti a pszichológiai jóllét alapját,*
- *együttjár az önelfogadással,*
- *a jó kapcsolatok kiépítésének képességével,*
- *a környezet és önmagunk uralásának és személyes növekedésének az érzetével.*

Telefonos „egészségfertőzés” ?

- **„Van értelme”** érzés közvetítése a hívók számára speciális „ lelki védőoltást” jelenthet .

Kik fogadják a hívásokat?

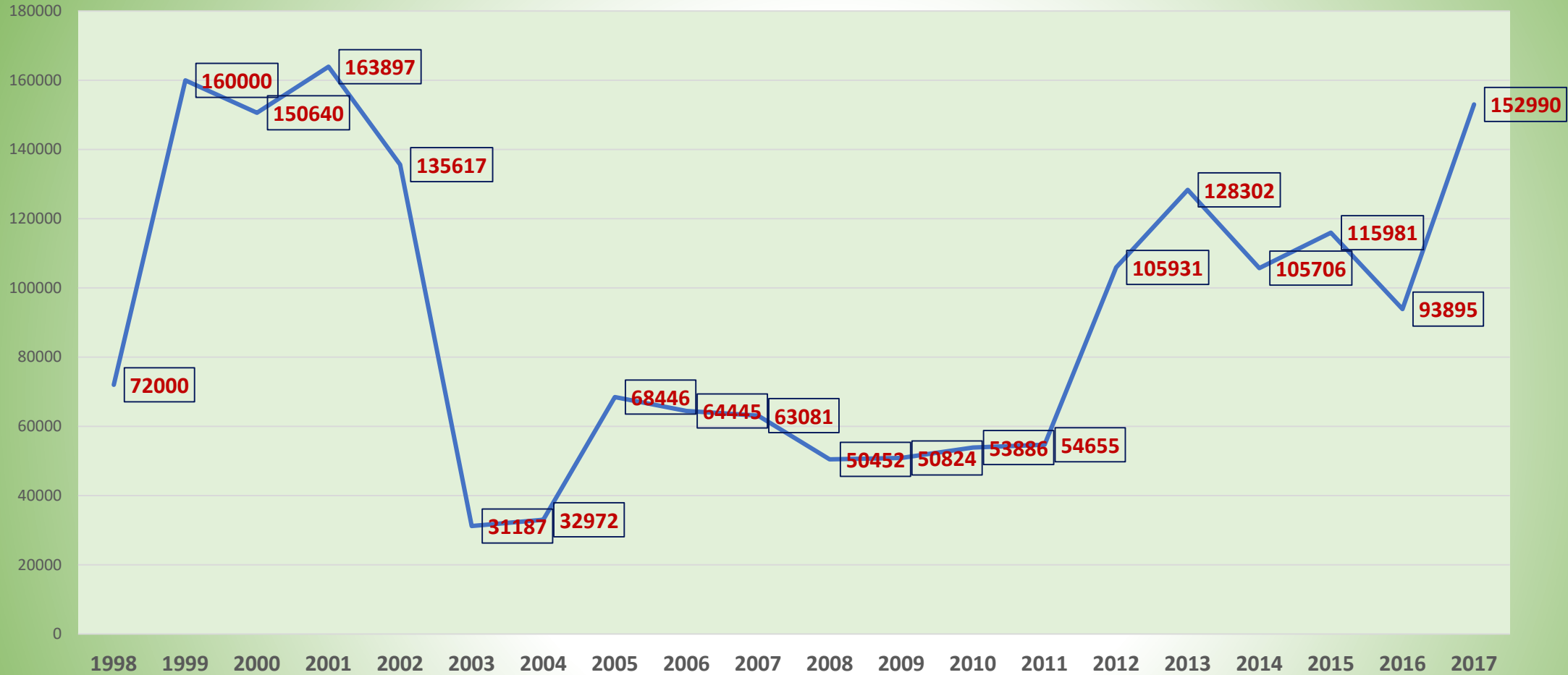


- A telefonos lelki elsősegélyszolgálat személyi/tárgyi feltételeit a 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet tartalmazza
- 2022-ben a LESZ-hez tartozó tagszolgálatok száma: 19
- Ügyelői létszám: 727 vizsgázott önkéntes

(Alkalmasság-vizsgálat, tanfolyam, képzés elvégzése, vizsga letétele után válhat valaki önkéntes ügyelővé.)

- Aktív ügyelői létszám: 458 fő
- 24 órás ügyeletet ellátó szolgálatok: 7
- A szakmai irányelv alapján 25 db 24 órás lelki elsősegély telefonszolgálatra lenne szükség. 400.000 lakosonként 1 szolgálat .

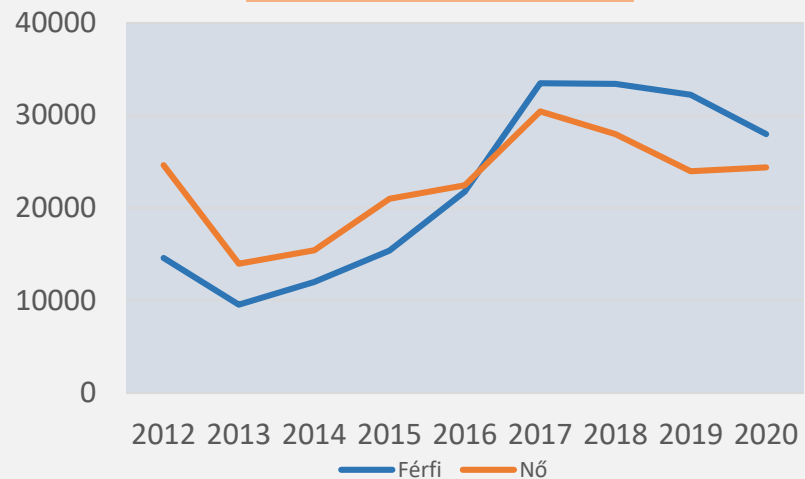
Fogadott hívások száma 30 év elemzése alapján



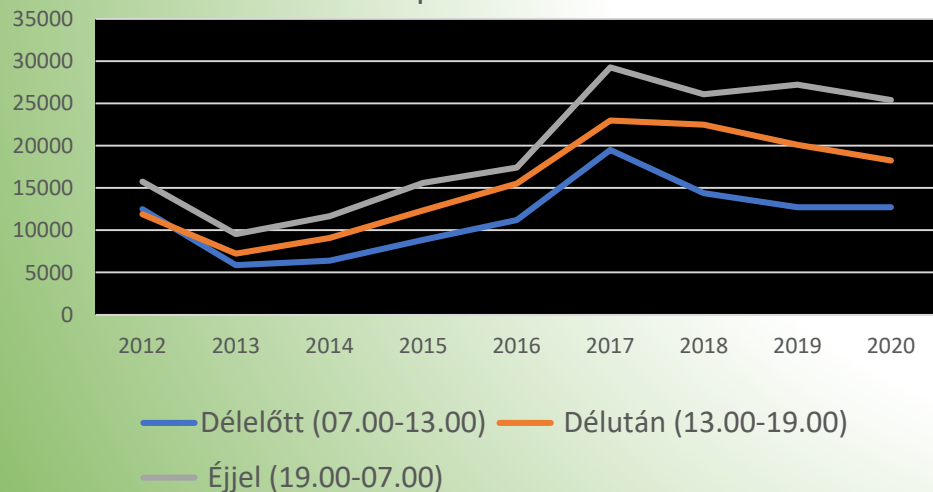
2011-ben bevezetésre került a 116-123 rövidített hívószám, mely bármilyen mobilról is ingyen elérhetőséget biztosít a hívók számára

2012- 2020 adatai

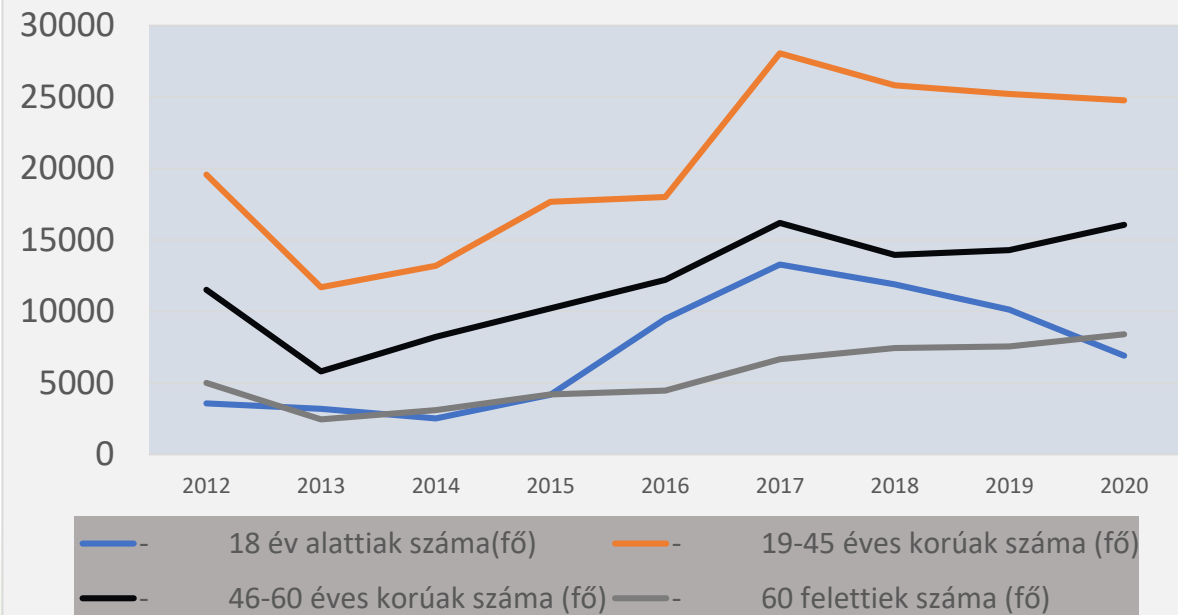
A hívások nemi eloszlása



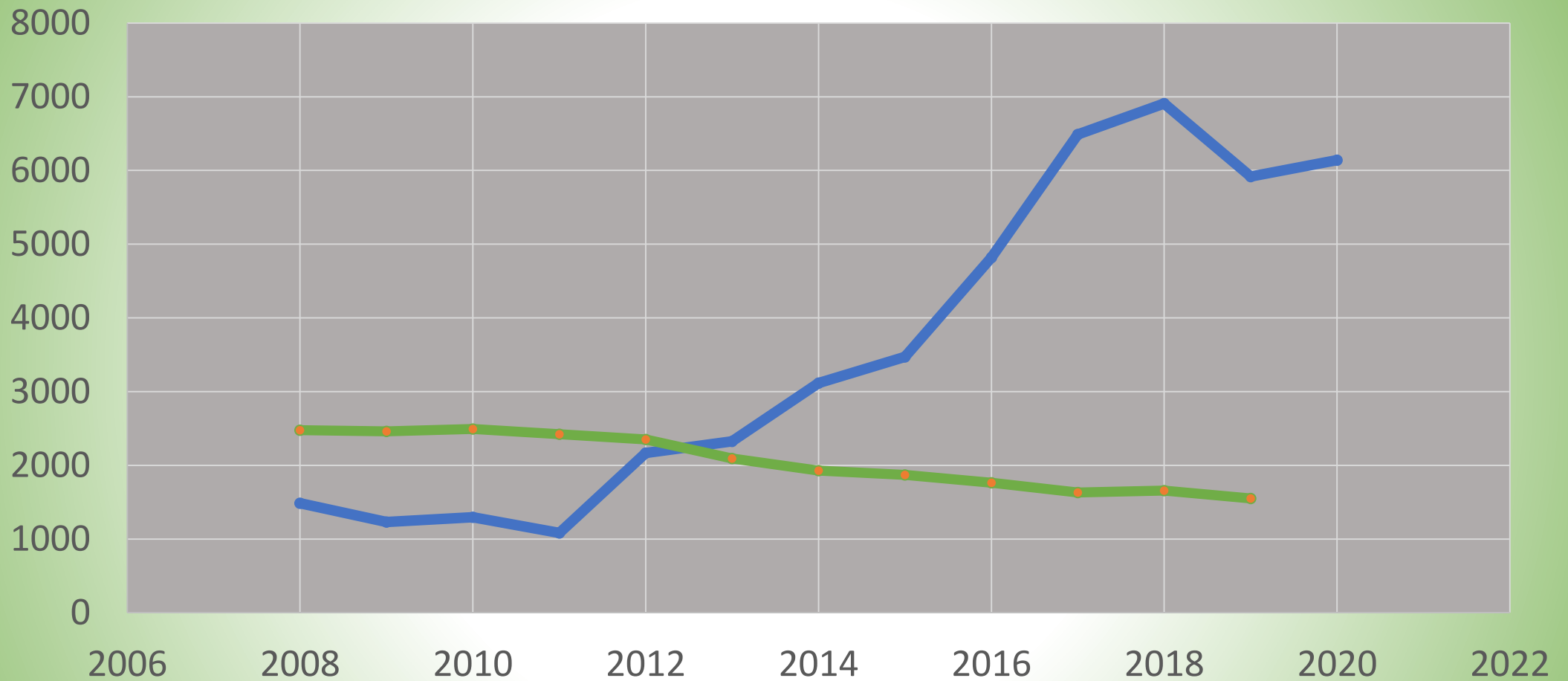
A hívások napszakonkénti eloszlása



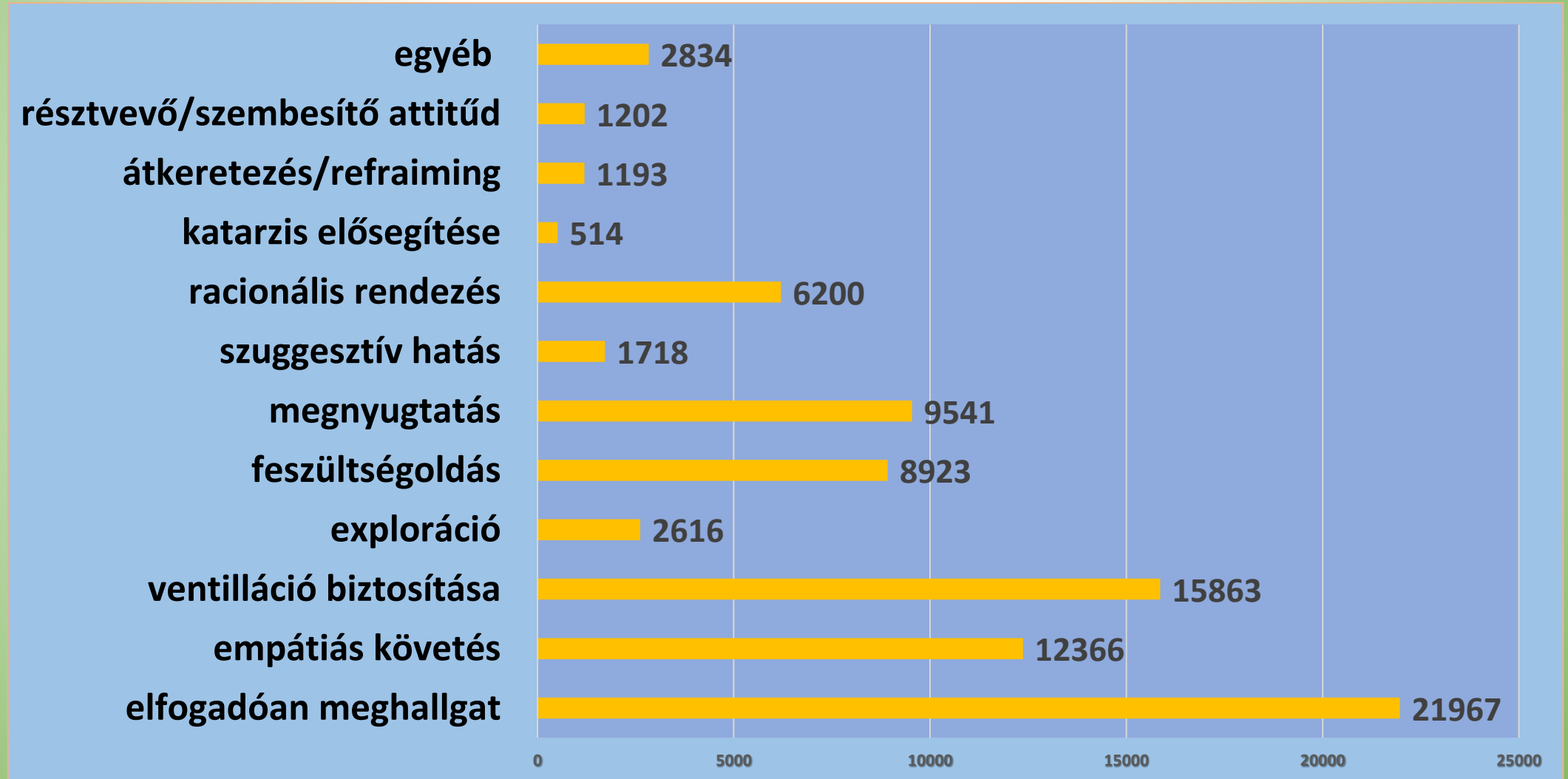
Hívók életkori megoszlása



Befejezett öngyilkosságok és öngyilkossági hívások



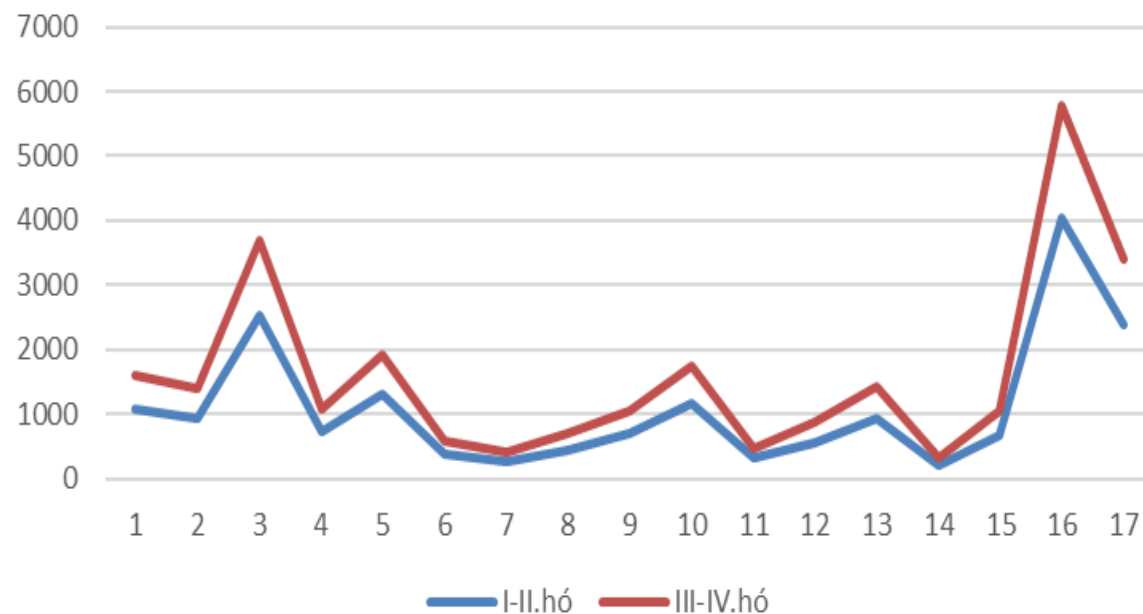
Terápiás alapelemek



COVID-19 a hívásokban

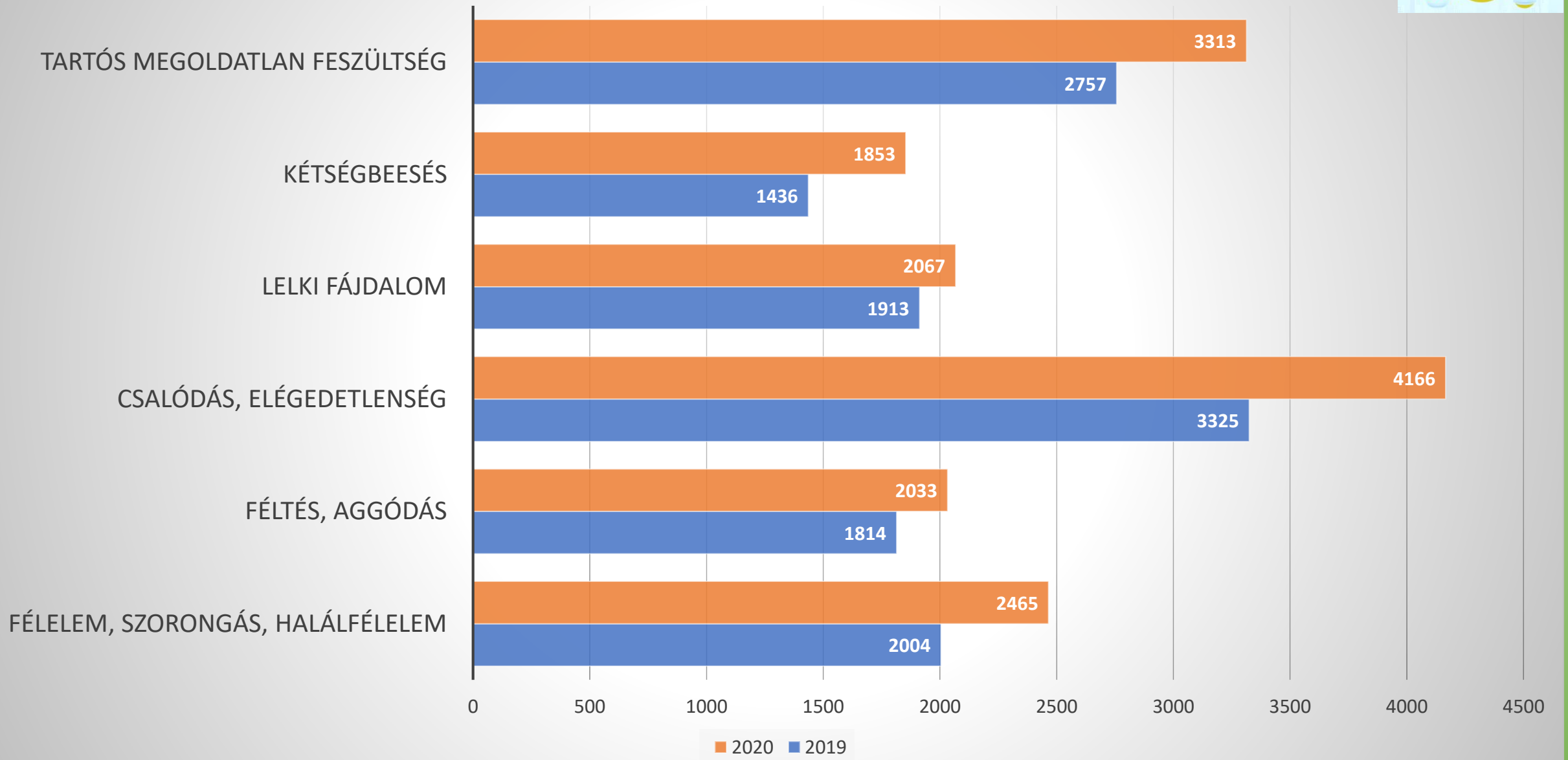


Problémák eloszlása 2020-ban előtte-alatta-
utána?

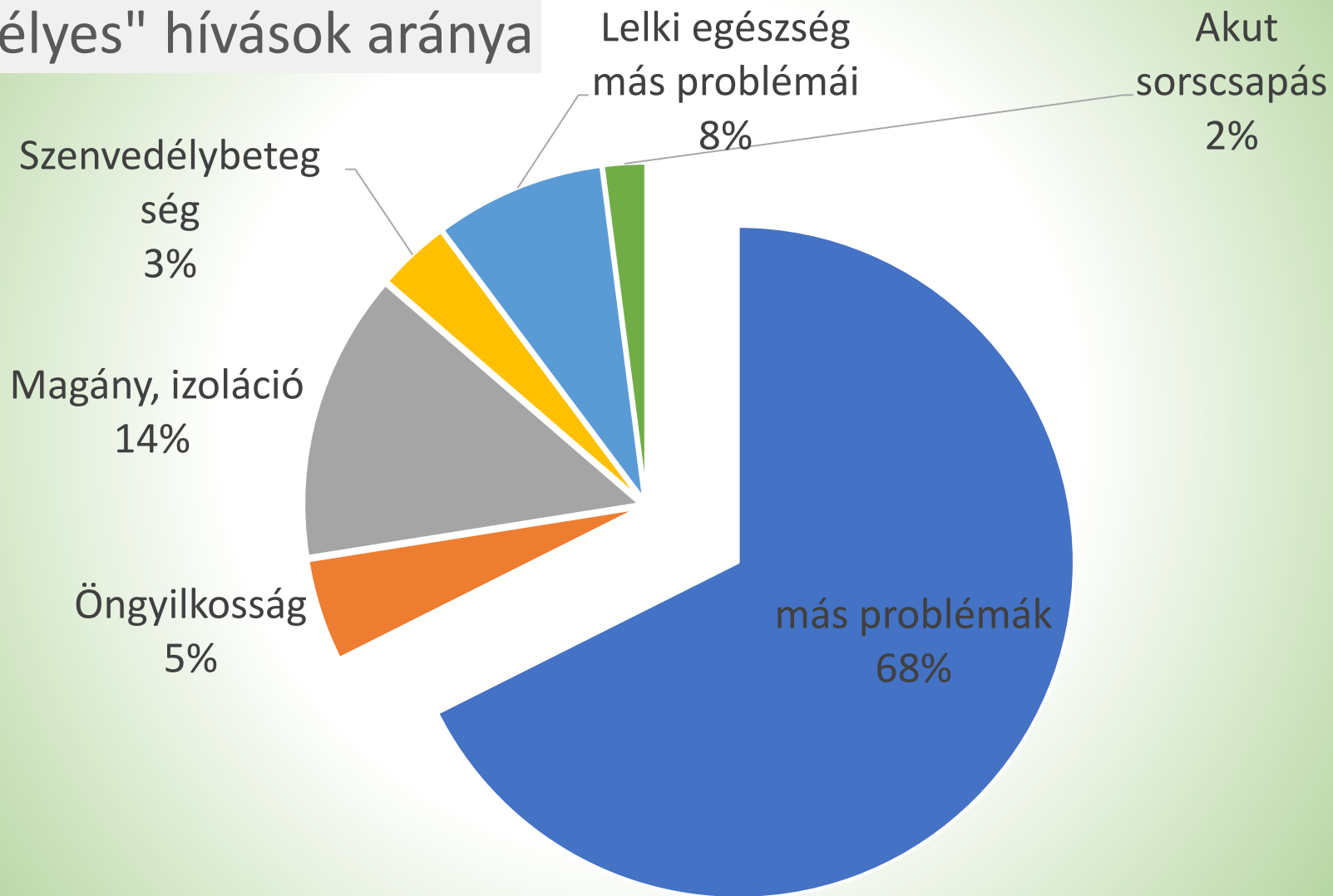


- Áprilisban beérkező 12712 hívás 60 %-a érdeemi beszélgetést eredményezett, melyekben 933 eset volt „koronavírusos”.

érzelmi problémák



"Veszélyes" hívások aránya



• Öngyilkossági tematika szintjei:

• I. Bevezető rizikótényezők:

- 0201 öngyilkosság (befejezett, másé)
- 0202 posztszuicid (megelőző öngyilkossági kísérlet) – saját vagy másé

• II. Szuicid krízis felé tartó tematika

- 0203 céltalan – nincs jövőképe, indítékszegény - motiválatlan, diszfóriás (kedvetlen)
- 0204 életunt, elege van, depresszív vagy depressziós
- 0205 reménytelen (Beck három alap-jelzése) a jövő bizonytalan, a személy inkompetens, a körülmények rosszak.
- 0206 larvált szuicid készletés (balesetezés, önveszélyeztetés, önelhagyás, élethez nélkülözhetetlen tevékenységeket elhanyagol – esélyt ad arra, hogy meghalhasson)
- 0207 öngyilkossággal fenyegetés, zsarolás (a kapcsolat fenntartásáért, bosszúból, indulatból mint megoldást, „beveti” az öngyilkosságot)
- 0208 önsértés, falcolás (ereit megvágja, fájdalmat okoz önmagának), önbüntetés

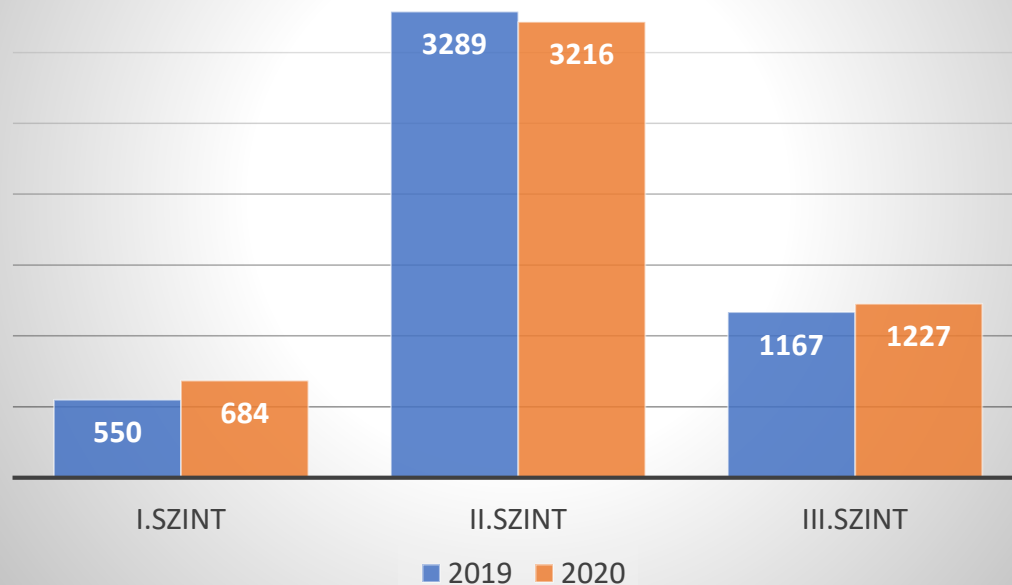
- **III. Szuicid gondolatok, tervek és beszűkülés**
- 0209 **szuicid képzetek** (tudatosult képzetek, halvány terv). Öngyilkossági kívánság (desire) – mérlegelés fázisa; támasz-nélküliség; úgy érzi, hogy teher másoknak; a magány elviselésének képtelensége; pszichés fájdalom, csapdába-esettség érzése. Azt mondja, nem akar öngyilkos lenni. De: „Jobb lenne nem élni”, „nincs értelme az életnek”.
- 0210 **szuicid krízishelyzet** (öngyilkossági gondolatokkal, kidolgozott tervvel) – cry for help. Öngyilkossági készség (capability) és készítés – ambivalens fázis; extrém indulatok, felfokozott szorongás, akut mentális (pl. hangulati) zavar. Azt mondja, nem akar öngyilkos lenni. De: erős halálvágy.
- 0211 **öngyilkossági veszélyhelyzet**, az öngyilkosságra elszántság (intent) – döntés után. Azt mondja, hogy meg akarja ölni magát, az eszközt előkészítette, vagy már kárt tett magában, pl. a gyógyszert már bevette). Ringel féle preszuicidális szindróma: fokozódó dinamikus beszűkülés, felhalmozódó agresszió önmaga ellen fordul, öngyilkossági fantáziák.
- 0212 **kiterjesztett öngyilkosság**. Ritkán osztják meg ezt a hívók(nagyobb tabu az ölés, mint az öngyilkosság), de előfordulhat. A legkisebb jelzés is fontos lehet, mert egészen más stratégiát kíván a segítőtől. Az agresszióval és a fékekkel kell foglalkozni elsősorban.

Szuicid hívások: 5006 - 5127

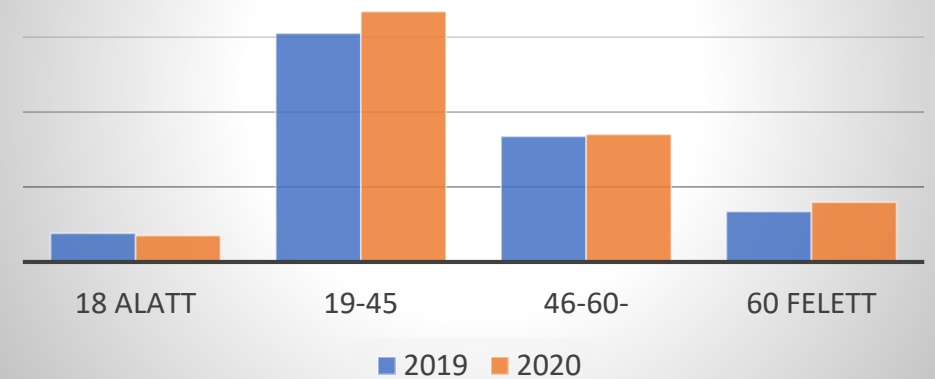
reménytelenség : 951-975

életunt, depresszív : 912-936

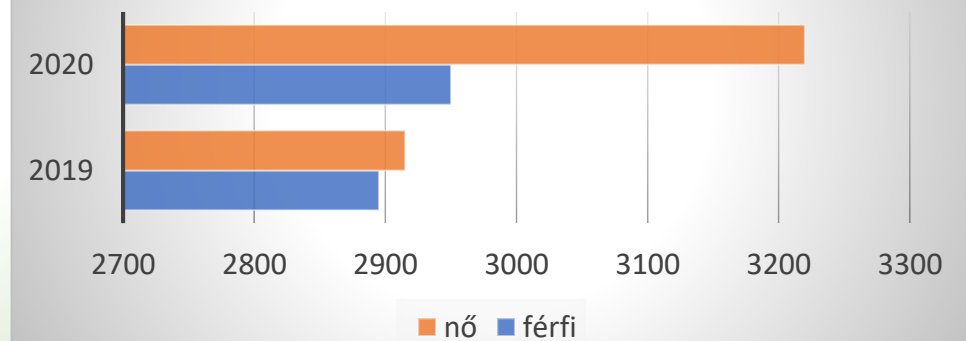
Szuicid hívásokban megjelenő veszélyességi szintek 2019-2020



Szuicid hívások életkori eloszlása 2019-2020



Szuicid hívások nemi eloszlása 2019-2020



Buda Béla „jóslatai”

- Gyakrabban előfordul a „más” ügyében telefonáló: de ez főképp szuicid krízis esetén nagyon jó: ő csak „tárcsáz” és átadja a másik bajban lévőknek a telefont
- A közvetlen feszültség-levezetés gyakoribbá vált, ezzel együtt az abuzív hívások megszorodtak és a krónikus hívók között gyakori a mobil addikció is.



„...hogy beszéljünk egymással.”

Gyakorlatok

- Csendes-hívások
- Válasz-reakciók gyakorlatai